

**IMPLEMENTASI SISTEM INFORMATIKA ASPIRASI PUBLIK DAN
PENGADUAN (SIAPP) DI DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
KABUPATEN SIDENRENG RAPPANG PROVINSI SULAWESI SELATAN**

Darsiana Darwal
NPP. 29.1374

*Asdaf Kabupaten Sidenreng Rappang, Provinsi Sulawesi Selatan
Program Studi Kebijakan Publik*

Email: 29.1374@praja.ipdn.ac.id

ABSTRACT

Problem/Background (GAP): In the Industrial Revolution 4.0, the Government is required to maximize the use of technology by transforming for the better in public services to the community. Supported by Presidential Regulation number 95 of 2018 concerning Electronic-Based Government Systems, the Sidenreng Rappang Regency Government makes innovations in managing aspirations and complaints from the community by creating a Public Aspirations and Complaints Informatics System (SIAPP). **Purpose:** The purpose of this study was to find out and analyze the Implementation of the Public Aspirations and Complaints Informatics System (SIAPP) at the Communication and Informatics Service in Sidenreng Rappang Regency, South Sulawesi Province. **Methods:** Edward III explained that there are 4 (four) factors in the implementation of public policies, namely; Communication; Resources; Disposition; and Bureaucratic Structure. This research uses qualitative descriptive method. Data collection techniques through observation, interviews and documentation. **Results/Findings:** The results showed that the implementation of the informatics system for public aspirations and complaints (SIAPP) has been implemented but of course there must be some obstacles / obstacles that occur. **Conclusion:** due to several factors that become obstacles such as uneven and consistent socialization, hampered budgets, and sober human resources. Therefore, it is necessary to hold regular socialization, budgeting programs in the Budget Implementation Document, and providing training to program admins.

Keywords: Implementation, Complaints, SIAPP

ABSTRAK

Permasalahan/Latar Belakang (GAP): Dalam Revolusi Industri 4.0, Pemerintah dituntut untuk memaksimalkan penggunaan teknologi dengan bertransformasi menjadi lebih baik dalam pelayanan publik kepada masyarakat. Didukung melalui Peraturan Presiden nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik, Pemerintah Kabupaten Sidenreng Rappang membuat inovasi dalam mengelola aspirasi dan pengaduan dari masyarakat dengan membuat Sistem Informatika Aspirasi Publik dan Pengaduan (SIAPP). **Tujuan:** Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis Implementasi Sistem Informatika Aspirasi Publik dan Pengaduan (SIAPP) di Dinas Komunikasi dan Informatika di Kabupaten Sidenreng Rappang Provinsi Sulawesi Selatan. **Metode:** Edward III menjelaskan bahwa terdapat 4 (empat) faktor dalam implementasi kebijakan publik yaitu; Komunikasi; Sumber Daya; Disposisi; serta Struktur Birokrasi. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. **Hasil/Temuan:** Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi sistem

informatika aspirasi publik dan pengaduan (SIAPP) telah dilaksanakan namun tentunya pasti ada beberapa hambatan/kendala yang terjadi. **Kesimpulan:** karena adanya beberapa faktor yang menjadi penghambat seperti sosialisasi yang tidak merata dan konsisten, anggaran yang terhambat, dan sumber daya manusia yang seadanya. Oleh karena itu, perlu diadakan sosialisasi secara rutin, menganggarkan program dalam Dokumen Pelaksanaan Anggaran, serta memberika pelatihan kepada para admin program.

Kata Kunci: Implementasi, Pengaduan, SIAPP

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam Revolusi Industri 4.0, Pemerintah dituntut untuk memaksimalkan penggunaan teknologi dengan bertransformasi menjadi lebih baik dalam pelayanan publik kepada masyarakat. Revolusi Industri 4.0 sebenarnya memberikan peluang yang besar dalam mengefektifkan fungsi dan peran organisasi pemerintah dalam menjalankan tugas-tugasnya sehari-hari. Perkembangan IT dapat menjadi peluang dalam percepatan penerapan *e-governance*, sebagai digitalisasi data dan informasi. Salah satu hal yang dapat dilakukan oleh pemerintah demi terciptanya pelayanan publik yang baik adalah dikeluarkannya Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik. Menindaklanjuti Peraruran Presiden Nomor 76 Tahun 2013, untuk mendukung tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) maka pemerintah Indonesia memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi di era revolusi industri 4.0 dengan mengeluarkan Peraturan Presiden nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. Pemerintah memiliki tugas untuk memberikan pelayanan umum dan mengaturnya sedemikian rupa demi memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Pengelolaan pengaduan pelayanan publik di Indonesia belum terkelola secara efektif dan terintegrasi. Akibatnya terjadi duplikasi penanganan pengaduan, atau bahkan bisa terjadi suatu pengaduan tidak ditangani oleh satupun organisasi penyelenggara, dengan alasan pengaduan tersebut bukan wewenang. Oleh karena itu, untuk mencapai visi dalam *good governance* maka perlu untuk mengintegrasikan sistem pengelolaan dalam satu pintu. Tujuannya, agar masyarakat memiliki satu saluran pengaduan. Mempertegas peraturan terkait pelayanan publik, Pemerintah Kabupaten Sidenreng Rappang telah mengeluarkan Peraturan Daerah Nomor 16 Tahun 2010 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pemerintah Kabupaten Sidenreng Rappang. Peraturan tersebut merupakan salah satu landasan bagi Pemerintah Sidenreng Rappang untuk menerapkan pelayanan publik kepada masyarakat secara optimal. Untuk itu Pemerintah Kabupaten Sidenreng Rappang menciptakan program Sistem Informatika Aspirasi Publik dan Pengaduan (SIAPP) yang dikembangkan keseluruh wilayah Kabupaten Sidenreng Rappang melalui Dinas Komunikasi dan Informatika Sidenreng Rappang.

1.2 Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)

Manajemen pengaduan yang dilakukan sebelum adanya aplikasi SIAPP adalah secara konvensional. Bentuk pengaduan yang dilakukan dapat berupa kotak saran, melalui surat, dan/atau menyampaikan pengaduan secara langsung dengan datang ke instansi pelayanan publik terkait di SKPD Kabupaten Sidenreng Rappang. Cara konvensional sudah tidak sesuai dengan perkembangan zaman saat ini. Ada banyak kendala yang dapat terjadi jika masih harus dilakukan secara konvensional. Hal tersebut hanya akan membuang-buang waktu sehingga membuat masyarakat terkadang merasa malas. Pada akhirnya masyarakat tidak mau datang menyampaikan pengaduannya. Laporan yang disampaikan pun terkadang tidak direspon, diabaikan, dan tidak terkontrol dengan baik. Program ini diharapkan menjadi solusi dari pengaduan masyarakat terkait penyelenggaraan pemerintahan di Sidenreng Rappang. Faktanya

dilapangan, ternyata SIAPP ini belum berjalan dengan baik. Kurangnya sosialisasi kepada masyarakat mengenai inovasi program ini dan tata cara pengaduan melalui program SIAPP ini masih belum merata kepada setiap lapisan masyarakat Sidenreng Rappang. Kendala lainnya adalah tidak semua masyarakat mempunyai akses untuk program ini dikarenakan belum mempunyai *handphone* ataupun perangkat laptop untuk menyampaikan aspirasi atau pengaduan. Sumber daya dan kemampuan yang baik dari admin aplikasi ini juga sangat penting dalam pelaksanaannya agar masyarakat bisa mendapatkan respon yang baik dan mudah untuk dimengerti dan dipahami untuk kalangan masyarakat awam.

1.3 Penelitian Terdahulu

Hasil penelitian sebelumnya merupakan karya tulis ilmiah yang sudah dikaji dan diteliti oleh peneliti sebelumnya sebagai bahan acuan dan referensi serta bahan pertimbangan dalam melaksanakan penelitian. Penelitian pertama oleh Kasma (2020) Kualitas pelayanan publik berbasis layanan aspirasi dan pengaduan online rakyat (LAPOR) dapat dinilai dari 5 indikator yaitu bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*emphaty*), semuanya berjalan dengan baik kecuali indikator bukti fisik yang masih belum maksimal. Penelitian kedua oleh Selviana, M (2020) Implementasi Pelayanan Publik SP4N-Lapor di Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Kabupaten Bantaeng maka dapat disimpulkan ada 4 indikator yang menjadi tolak ukur yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi, dan semua indikator sudah dijalankan dengan baik. Penelitian Zulfikar (2020) Sistem Informasi Aspirasi Publik dan Pengaduan ini berbasis website yang memudahkan masyarakat dalam melakukan pengaduan sehingga keluhan masyarakat dapat diketahui pemerintah daerah namun hal tersebut tidak dibarengi dengan perbaikan infrastruktur jaringan yang baik sehingga menyulitkan masyarakat di beberapa daerah di Kabupaten Sidrap untuk mengaksesnya.

1.4 Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Berdasarkan referensi dan perbandingan ketiga penelitian tersebut peneliti akan mencoba lebih mendetail pada bagaimana implementasi sistem informatika aspirasi publik dan pengaduan (SIAPP) di dinas komunikasi dan informatika Kabupaten Sidenreng Rappang Provinsi Sulawesi Selatan.

1.5 Tujuan

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis Implementasi Sistem Informatika Aspirasi Publik dan Pengaduan (SIAPP) di Dinas Komunikasi dan Informatika di Kabupaten Sidenreng Rappang Provinsi Sulawesi Selatan.

II. METODE

Edward III menjelaskan bahwa terdapat 4 (empat) faktor dalam implementasi kebijakan publik yaitu; Komunikasi; Sumber Daya; Disposisi; serta Struktur Birokrasi. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara dan dokumentasi.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Peneliti telah melakukan analisis data berdasarkan hasil wawancara yang telah diolah menjadi satu kesatuan data dan fakta yang utuh. Data dan fakta yang diolah merupakan hasil penelitian langsung oleh peneliti di lapangan dengan berpedoman pada teori yang peneliti gunakan. Peneliti melakukan kajian terhadap implementasi sistem informatika aspirasi publik dan pengaduan (SIAPP) di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sidenreng Rappang dengan berdasar pada teori Edward III. Teori tersebut menetapkan 4(empat) dimensi dalam implementasi kebijakan yang kemudian peneliti kaitkan dengan implementasi sistem informatika aspirasi publik dan pengaduan (SIAPP).

3.1 Implementasi Sistem Informatika Aspirasi Publik dan Pengaduan (SIAPP) Kabupaten Sidenreng Rappang

Kabupaten Sidenreng Rappang menjadi kabupaten yang mengimplementasikan program inovasi aplikasi SIAPP dan merupakan layanan penyampaian semua aspirasi dan pengaduan masyarakat. Kabupaten Sidenreng Rappang membentuk Sistem Informatika Aspirasi Publik dan Pengaduan (SIAPP) untuk merealisasikan kebijakan “*no wrong door policy*” atau tidak ada kebijakan pintu yang salah, maksudnya dalam hal ini pemerintah memberikan kebijakan dengan tepat yang menjamin hak masyarakat agar pengaduan dari manapun dan jenis apapun akan disalurkan kepada penyelenggara pelayanan publik yang berwenang menanganinya. Adanya Pandemi Covid-19 juga menjadi penghambat dalam pengelolaan pengaduan dan aspirasi masyarakat karena terbatasnya pergerakan masyarakat. Pelaporan secara konvensional atau langsung datang ke kantor dinas menjadi lebih sulit dan tidak efektif. Implementasi sistem informatika aspirasi publik dan pengaduan (SIAPP) di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sidenreng Rappang dianalisis dengan menggunakan teori implementasi kebijakan dari Edward III yang menyatakan bahwa ada empat faktor-faktor keberhasilan implementasi yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi.

3.1.1 Komunikasi

Komunikasi itu sendiri adalah proses penyampaian informasi dari komunikator pada komunikan. Komunikasi menjadi salah satu elemen penting yang mempengaruhi implementasi kebijakan publik. Keberhasilan sebuah kebijakan tergantung dari proses komunikasi. Pemerintah Kabupaten Sidenreng Rappang dalam hal ini Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sidenreng Rappang telah memberikan sosialisasi kepada masyarakat dan pemerintah desa/kelurahan terkait program tersebut agar dapat mengetahui cara melapor yang baik serta mengenal program Sistem Informatika Aspirasi Publik dan Pengaduan (SIAPP) itu sendiri sehingga mampu membantu mensosialisasikan kepada masyarakat tentang program ini. Ini membuktikan bahwa pemerintah daerah dalam implementasi sistem informatika aspirasi publik dan pengaduan (SIAPP) di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sidenreng Rappang sudah berusaha melakukan yang terbaik. Namun karena belum adanya anggaran untuk sosialisasi sehingga sosialisasi belum merata dengan adanya covid-19 juga menjadi salah satu penghambat aktivitas pemerintah dalam menyampaikan sosialisasi program Sistem Informatika Aspirasi Publik dan Pengaduan (SIAPP) kesetiap wilayah di Kabupaten Sidenreng Rappang. Tapi dalam hal ini pemerintah tetap optimis mencoba berbagai cara yaitu salah satunya melalui media sosial. Dalam hal ini Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sidenreng Rappang sudah melakukan komunikasi dengan baik dengan memberikan sosialisasi kepada masyarakat dengan memasang spanduk di setiap kecamatan dan tempat umum serta menyebarkan informasi melalui media sosial. Pemerintah juga sudah memberikan informasi dengan jelas terkait tata kelola atau cara melaporkan aspirasi dan pengaduan tersebut melalui

dua kanal yang tersedia yaitu melalui website dan sms. Hanya saja sosialisasi yang dilakukan belum merata kesetiap lapisan masyarakat dan kurang adanya konsistensi dari pemerintah dalam melaksanakan sosialisasi dikarenakan terhambatnya anggaran.

3.1.2 Sumber Daya

Sumber Daya menjadi salah satu peranan penting dari faktor keberhasilan dalam implementasi kebijakan publik. Sumber daya meliputi sumber daya manusia, sumber daya anggaran dan sumber daya fasilitas. Sumber daya dikatakan baik apabila dilihat dari sumber daya manusia, anggaran dan fasilitas. Sumber daya manusia berkenaan dengan kecakapan dalam pelaksana kebijakan publik untuk mengimplementasikan kebijakan secara efektif. Untuk sumber daya anggaran sendiri berkaitan dengan kecukupan modal atas suatu kebijakan untuk menjamin terlaksananya suatu program kebijakan pemerintah. sumber daya fasilitas juga tak kalah pentingnya dari sumber daya lainnya dalam Implementasi sistem informatika aspirasi publik dan pengaduan (SIAPP) di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sidenreng Rappang, seperti pengadaan laptop, wifi, printer, dan lain-lain. Dengan adanya sumber daya yang baik akan menunjang keberhasilan implementasi program SIAPP. Berdasarkan hasil dapat disimpulkan bahwa pemerintah daerah sudah berusaha menjalankan program Sistem Informatika Aspirasi Publik dan Pengaduan (SIAPP) dengan menyiapkan sumber daya yang dibutuhkan. Hanya saja masih ada kekurangan-kekurangan yang menghambat jalannya implementasi program. Admin sendiri di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sidenreng Rappang sudah memiliki kemampuan yang sangat cukup dalam mengelola program ini, namun ada beberapa admin di satuan dinas lain yang kurang memiliki kompetensi dalam mengelola programnya sehingga menghambat kelancaran dan keberhasilan implementasi sistem informatika aspirasi publik dan pengaduan (SIAPP). Anggaran adalah salah satu hal penting dalam menunjang keberhasilan berjalannya suatu kebijakan publik. Begitupun dengan implementasi dari program Sistem Informatika Aspirasi Publik dan Pengaduan (SIAPP) ini. Di awal pembentukan program ini, anggarannya memang lancar dengan adanya pengadaan-pengadaan fasilitas dan pemberian insentif kepada admin. Namun, seiring berjalannya waktu anggarannya menjadi terhambat dari pemerintah daerah karena sudah tidak termasuk di DPA. Banyak dampak yang terjadi karena terhambatnya anggaran, salah satunya adalah berhentinya juga sosialisasi terkait program ini kepada masyarakat sehingga masih banyak masyarakat yang belum tau bagaimana cara melaporkan aspirasi dan pengaduan kepada pemerintah.

3.1.3 Disposisi

Keberhasilan dari program tergantung bagaimana watak dan karakteristik yang dimiliki oleh implementor. Apabila implementor memiliki disposisi yang baik maka dia akan dapat menjalankan program dengan sangat baik seperti apa yang diharapkan pemerintah Kabupaten Sidenreng Rappang bahwa dengan adanya program Sistem Informatika Aspirasi Publik dan Pengaduan (SIAPP) ini akan menjadikan Kabupaten Sidenreng Rappang lebih baik. Melihat dari kesungguhan pemerintah dalam hal ini tujuan dari dibentuknya program tersebut yaitu memberikan hak kepada semua masyarakat untuk menyampaikan pengaduan dan aspirasi dari masyarakat kepada pemerintah membuktikan bahwa pemerintah ingin memberikan yang terbaik dan akan meningkatkan kualitas pelayanan publik dan juga kepercayaan masyarakat. Berdasarkan hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa Pemerintah Kabupaten Sidenreng Rappang sudah melakukan disposisi dengan baik. Hal ini ditunjukkan dengan adanya koordinasi dengan baik oleh setiap pihak yang terlibat yaitu Dinas Komunikasi dan Informatika sebagai pengelola atau admin dari program dan dengan seluruh dinas terkait di Kabupaten Sidenreng Rappang yang bersinergi untuk mewujudkan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat. Disposisi menjadi salah satu bentuj keberhasilan suatu program jika implementer

menjalankan program Sistem Informatika Aspirasi Publik dan Pengaduan (SIAPP) dengan baik maka akan terimplementasi sesuai dengan yang diharapkan. Pemerintah Daerah memiliki disposisi yang cukup baik dilihat dari ketepatan admin menindaklanjuti aduan yang masuk dari masyarakat sehingga program Sistem Informatika Aspirasi Publik dan Pengaduan (SIAPP) bisa menjadikan Kabupaten Sidenreng Rappang lebih baik. Meliha dari kesungguhan pemerintah dalam hal ini tujuan dari dibentuknya program tersebut yaitu memberikan hak kepada semua masyarakat untuk menyampaikan aspirasi dan pengaduannya kepada pemerintah sehingga tujuan dari SIAPP ini sendiri yaitu mengelola pengaduan masyarakat secara sederhana, cepat, tepat dan terkoordinasi dengan baik, memberikan akses untuk partisipasi masyarakat dalam menyampaikan pengaduan dan akan meningkatkan kualitas pelayanan publik. Walaupun pemberian insentif kepada admin program ini tersendak, namun admin sebagai implementor tetap harus selalu memenuhi tanggungjawabnya.

3.1.4 Struktur Birokrasi

Struktur Birokrasi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap implementasi. Ada dua karakteristik utama dari birokrasi menurut Edward. Yang pertama yaitu prosedur-prosedur kerja atau biasa disebut *Standard Operating Procedure* (SOP) dan Fragmentasi. Fragmentasi yang terdapat pada implementasi program Sistem Informatika Aspirasi Publik dapat dilihat dari aspek SOP dan aspek struktur birokrasi yang diatur pada Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik untuk dijadikan acuan dan pedoman pemerintah. Pada aspek Fragmentasi, Pemerintah Daerah dalam hal ini Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sidenreng Rappang telah memiliki struktur birokrasi yang jelas. Berdasarkan hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa Pemerintah Daerah dalam hal ini Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sidenreng Rappang telah menjalankan program Sistem Informatika Aspirasi Publik dan Pengaduan (SIAPP) sesuai dengan *Standar Operating Procedure* (SOP) yang jelas dan mudah dipahami oleh masyarakat. pemerintah daerah dalam hal ini Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sidenreng Rappang telah mengikuti SOP yang benar dalam implementasi program SIAPP ini. Struktur birokrasi yang terdapat pada implementasi program SIAPP dapat dilihat dalam aspek SOP dan aspek Struktur birokrasi. Pada aspek SOP, Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sidenreng Rappang telah melaksanakan program yang diatur pada Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik untuk dijadikan acuan dan pedoman pelaksanaan bagi para pelaksana. Pada aspek struktur birokrasi, Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sidenreng Rappang telah memiliki struktur birokrasi dilihat dari pembagian tugas tim pengelola yaitu antara admin program di masing-masing instansi. Dalam hal ini sesuai dengan *Standar Operating Procedure* (SOP) yang benar sehingga strukturnya jelas. Berdasarkan hasil wawancara dapat diketahui bahwa aspek struktur birokrasi termasuk dalam faktor keberhasilan implementasi sistem informatika aspirasi publik dan pengaduan (SIAPP) di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sidenreng Rappang.

3.2 Hambatan/Kendala yang dihadapi Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sidenreng Rappang dalam Implementasi sistem informatika aspirasi publik dan pengaduan (SIAPP)

Adapun yang menjadi Kendala / Hambatan Dinas Komuniasi dan Informatika Kabupaten Sidenreng Rappang dalam Implementasi sistem informatika aspirasi publik dan pengaduan (SIAPP) yaitu masalah-masalah seperti sosialisasi yang kurang kepada masyarakat sehingga kurangnya pengetahuan masyarakat dalam proses melapor, sumber daya manusia (admin) yang minim mengakibatkan terhambatnya pengelolaan pengaduan yang masuk ke pemerintah, serta anggaran yang dihentikan sehingga pengembangan secara lebih lanjut dari program ini tidak dapat diteruskan yang juga berdampak kepada penghentian sosialisasi akibat tidak adanya

dana. Permasalahan-permasalahan diatas tentunya menjadi penghambat dalam proses implementasi suatu program. Oleh karenanya, peneliti akan merinci beberapa faktor penghambat dalam implementasi sistem informatika aspirasi publik dan pengaduan (SIAPP) untuk dapat dijadikan perhatian sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat.

3.2.1 Kurangnya Sosialisasi

Kendala ini perlu menjadi perhatian khusus dalam implementasi suatu program. Sebab salah satu kegagalan pelaksanaan dalam melaksanakan suatu program adalah kurangnya pengetahuan masyarakat terkait program yang dilaksanakan. Berdasarkan hasil wawancara dapat dilihat bahwa kurangnya sosialisasi dapat menjadiah penghambat dalam proses Implementasi sistem informatika aspirasi publik dan pengaduan (SIAPP). Karena seperti yang kita ketahui bahwa untuk menjalankan sebuah program, setiap aspek yang terlibat harus mengetahui dengan jelas baik itu dari pemerintah sebagai pelaksana program maupun dari masyarakat selaku pihak yang memberikan aspirasi dan pengaduan.

3.2.2 Sumber Daya Manusia Yang Minim

Hal lain yang menjadikan implementasi sistem informatika aspirasi publik dan pengaduan (SIAPP) terhambat adalah sumber daya manusia yang minim dalam hal ini admin dari program ini. Tentu saja kemudian ini bukanlah hal yang mudah di atasi karena perubahan kemampuan atau keterampilan tidak bisa begitu saja. Butuh pelatihan dan pengalaman yang cukup untuk meningkatkan sumber daya dari manusia. Minimnya Keterampilan admin akan sangat berdampak pada keberhasilan implementasi sistem informatika aspirasi publik dan pengaduan (SIAPP) sehingga ada beberapa aduan yang lambat di proses ataupun ada juga yang tidak terproses.

3.2.3 Anggaran Yang Terhenti

Anggaran merupakan salah satu hal yang penting dalam pelaksanaan suatu program. Setiap kegiatan pasti harus didukung dengan adanya anggaran. Anggaran ini menjadi salah satu kendala dalam pelaksanaan Program Sistem Informatika Aspirasi Publik dan Pengaduan (SIAPP) di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sidenreng Rappang. Terhentinya anggaran pada tahun kedua berdampak pada kegiatan-kegiatan yang harusnya dilaksanakan terkait pengembangan program ini. Sosialisasi yang harusnya berjalan secara konsisten agar masyarakat luas lebih paham lagi menjadi terhambat. Atau admin yang bisa lebih termotivasi dengan pemberian insentif namun karena insentifnya diberhentikan sehingga kinerja dari adminnya menjadi berkurang. Hal tersebut dapat mempengaruhi keberhasilan dari implementasi program Sistem Informatika Aspirasi Publik dan Pengaduan (SIAPP) ini.

3.3 Upaya Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sidenreng Rappang dalam Mengatasi Hambatan dalam Implementasi sistem informatika aspirasi publik dan pengaduan (SIAPP)

Upaya yang dilakukan oleh pemerintah dalam hal ini Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sidenreng Rappang dalam mengoptimalkan implementasi sistem informatika aspirasi publik dan pengaduan (SIAPP) adalah tetap membagikan informasi dalam lingkup kecil misalnya dari individu ke individu agar mengurangi perkumpulan sehingga terjadi keramaian, serta tetap membuka layanan konvensional apabila ada masyarakat yang ingin melaporkan aspirasi dan pengaduannya untuk datang langsung ke Kantor Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sidenreng Rappang atau bisa juga langsung datang ke Dinas terkait masalah yang ingin disampaikan.

3.3.1 Membagikan Informasi dalam Lingkup Kecil

Pemberian informasi kepada masyarakat sangatlah penting dalam pelaksanaan suatu kebijakan. Bila masyarakat kurang paham atau tidak tau, maka kebijakan tersebut tidak akan berjalan dengan baik. Karena itu pemerintah wajib mensosialisasikan dahulu dengan jelas terkait kebijakan atau program yang akan dilaksanakan. Dalam implementasi sistem informatika aspirasi publik dan pengaduan (SIAPP) ini, pemerintah dalam hal ini Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sidenreng Rappang telah melakukan sosialisasi kepada masyarakat namun belum merata dan belum konsisten. sebagai upaya untuk mengoptimalkan implementasi sistem informatika aspirasi publik dan pengaduan (SIAPP), maka pemerintah dalam hal ini Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sidenreng Rappang tetap memberikan informasi kepada masyarakat walaupun hanya dalam lingkup kecil. Hal ini dimaksudkan agar masyarakat tetap menggunakan program yang telah disediakan walaupun sudah tidak seoptimal disaat pertama launching.

3.3.2 Membuka Layanan Operasional

Pemerintah Kabupaten Sidenreng Rappang dalam hal ini Dinas Komunikasi dan Informatika Sidenreng Rappang harus memastikan bahwa pengelolaan pengaduan dilaksanakan dengan baik. Walaupun program yang dibuat belum optimal, namun Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sidenreng Rappang tetap membuka pelayanan konvensional yaitu pelayanan langsung di kantor dinas komunikasi dan informatika kabupaten sidenreng rappang. Jadi masyarakat yang ingin melapor dan belum paham dengan tata cara pelaporan di program Sistem Informatika Aspirasi Publik dan Pengaduan (SIAPP) bisa datang langsung ke kantor baik itu di kantor dinas komunikasi dan informatika kabupaten sidenreng rappang, maupun di kantor dinas terkait dengan permasalahan yang ingin dilaporkan. Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sidenreng Rappang telah berusaha mengelola pengaduan dari masyarakat dengan baik. Walaupun tidak dipungkiri dalam implementasinya masih ada kendala atau hambatan yang dihadapi. Namun Pemerintah dalam hal ini Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sidenreng Rappang masih selalu memberikan alternative kepada masyarakat yang mungkin belum memahami penggunaan program Sistem Informatika Aspirasi Publik dan Pengaduan (SIAPP) dengan tetap membuka layanan konvensional.

3.4 Diskusi Temuan Utama Penelitian

Hasil Penelitian pertama oleh Kasma (2020) Kualitas pelayanan publik berbasis layanan aspirasi dan pengaduan onLine rakyat (LAPOR) dapat dinilai dari 5 indikator yaitu bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*emphaty*), semuanya berjalan dengan baik kecuali indicator bukti fisik yang masih belum maksimal, adapun yang peneliti temui dalam penelitian yaitu masyarakat Sindereng Rappang masih sedikit yang menggunakan SIAPP dikarenakan belum sepenuhnya mengerti bagaimana prosedur laporannya. Penelitian kedua oleh Selviana, M (2020) Implementasi Pelayanan Publik SP4N-Lapor di Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Kabupaten Bantaeng maka dapat disimpulkan ada 4 indikator yang menjadi tolak ukur yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi, dan semua indikator sudah diJalankan dengan baik, temuan peneliti yaitu pada kantor Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sindereng Rappang telah memebuhi 4 indikator secara baik namun masih harus ditingkatkan agara jangkauan masyarakat yang lebih luas dapat mengenal SIAPP.. Penelitian Zulfikar (2020) Sistem Informasi Aspirasi Publik dan Pengaduan ini berbasis website yang memudahkan masyarakat dalam melakukan pengaduan sehingga keluhan masyarakat dapat diketahui pemerintah daerah namun hal tersebut tidak dibarengi dengan perbaikan infrastruktur jaringan yang baik sehingga menyulitkan masyarakat di beberapa daerah di Kabupaten Sidrap

untuk mengaksesnya. Dalam penelitian ini peneliti menemui kendala bahwa masyarakat Kabupaten Sindereng Rappang belum semuanya mengetahui SIAPP sehingga yang tercatat hanya 69 orang yang memberikan pertanyaan masuk ke *website* SIAPP dari tahun 2019-2021 dengan jumlah pertanyaan yang direspon sebanyak 53 dan yang tidak direspon 16 pertanyaan.

IV. KESIMPULAN

Implementasi sistem informatika aspirasi publik dan pengaduan (SIAPP) telah dilaksanakan dengan baik sesuai aturan yang berlaku. Namun dalam pelaksanaannya masih terdapat kendala sehingga menyebabkan terjadinya hambatan dalam pelaksanaan program tersebut. Adapun kesimpulan untuk lebih jelasnya dapat dilihat berdasarkan empat indikator menurut Edward, yakni komunikasi, Sumber Daya, Disposisi dan Struktur Birokrasi. Adapun faktor penghambat yaitu kurangnya sosialisasi, sumber daya manusia yang minim, anggaran yang terhenti. Kemudian upaya pemerintah Kabupaten Sindereng Rappang dalam mengatasi kendala tersebut dengan membagikan informasi dalam lingkup kecil dan membuka layanan konvensional.

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini memiliki keterbatasan yakni waktu yang dimiliki dalam pelaksanaan penelitian terbatas hanya 14 hari.

Arah Masa Depan Penelitian (future work). Demi terlaksananya Implementasi sistem informatika aspirasi publik dan pengaduan (SIAPP) yang optimal, maka perlu adanya sosialisasi yang massif dan intensif kepada masyarakat. Pemerintah harus lebih berusaha lagi menginformasikan kepada masyarakat luas terkait program SIAPP ini.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih kepada Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sindereng Rappang karena telah memberikan kesempatan kepada peneliti untuk melakukan penelitian , serta seluruh pihak yang membantu selama pelaksanaan penelitian ini berlangsung.

VI. DAFTAR PUSTAKA

- Ahmadi, F., & Ibda, H. 2019. *Konsep dan aplikasi literasi baru di era revolusi industri 4.0 dan society 5.0*. Semarang: CV Pilar Nusantara.
- Akib & Tarigan, 2000. *Implementasi Kebijakan Jaring Pengaman Sosial: Studi Kasus Program Pengembangan Kecamatan di Kabupaten Dari II, Lebak, Jawa Barat*, Tesis Magister Administrasi Publik UGM Yogyakarta.
- Arikunto, Suharsini. 2013. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Agus, Erwan Purwanto & Dyah Ratih Sulistyastuti. 2012. *Implementasi Kebijakan Publik. Konsep dan Aplikasinya di Indonesia*. Yogyakarta: Gava Media.
- Basri, Z. 2018. *Inovasi Pelayanan Kesehatan Melalui Program Brigade Siaga Bencana (BSB) Di Kabupaten Bantaeng*, Skripsi. Makassar(ID): Universitas Hasanuddin
- Bogdan & Taylor. 1975. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remadja Karya.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasi*. Yogyakarta: Gava Media.
- Kasma. 2020. *Pelayanan Publik Berbasis Lapor (Layanan Aspirasi Dan Pengaduan Online Rakyat) Di Kantor Sekretariat Daerah Kabupaten Gowa. Paper Knowledge . Toward a Media History of Documents*

- Moleong, Lexy J. 2013. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Nasution, S. 1988. *Metode Penelitian Naturalistik-Kualitatif*. Bandung: Tarsito.
- Rohman, Arif. 2009. *Memahami Pendidikan dan Ilmu Pendidikan*. Yogyakarta: Laksbang Mediatama.
- Selviana. M. 2020. *Implementasi Pelayanan Publik SP4N LAPOR di Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Kabupaten Bantaeng*.
- Suryana. 2009. *Implementasi Kebijakan tentang Pengujian Kendaraan Bermotor di Kabupaten Aceh Tamiang*. Tesis, Program Studi Pembangunan Sekolah Pascasarjana Universitas Sumatera Utara Medan.
- Suharto, Edi. 2008. *Kebijakan Sosial Sebagai Kebijakan Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Winarno, Budi. 2012. *Kebijakan Publik Teori, Proses, dan Studi Kasus*. Yogyakarta: CAPS.
- Zulfikar, A. M. 2020. *Inovasi Pelayanan Publik Melalui Sistem Informasi Aspirasi Publik Dan Pengaduan Di Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Sidrap. Paper Knowledge . Toward a Media History of Documents*.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 13 Tahun 2009 tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dengan Partisipasi Masyarakat
- Peraturan Daerah Kabupaten Sidenreng Rappang Nomor 16 Tahun 2010 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pemerintah Kabupaten Sidenreng Rappang
- Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik
- Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik

